



भारत का राजपत्र

The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 220]

नई दिल्ली बृहस्पतिवार, अगस्त 22, 2013/श्रावण 31, 1935

No. 220]

NEW DELHI, THURSDAY, AUGUST 22, 2013/SRAVANA 31, 1935

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 22 अगस्त, 2013

दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 10)

सं. 311-27/2013-क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वा) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (v) और खण्ड (g) की उप-धारा (1) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः—

- (1) इन विनियमों को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2013 कहा जाएगा ।
(2) (क) जैसा कि खंड (ख) में अन्यथा उपबंधित है, ये विनियम, इनके राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।
(ख) इन विनियमों के विनियम 19 के उप-विनियम (11) का खंड (ख) एवं उप-विनियम (4) राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से 15 दिन के उपरांत लागू होगा ।
- दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) के विनियम 19 में (जिसे इसके पश्चात् मूल विनियम कहा गया है) में—
(क) उप-विनियम (4) में 'तिथि एवं' शब्द के बाद और 'जैसा कि इन विनियमों की अनुसूची-6 में विनिर्धारित है' शब्दों से पहले आने वाले 'इस प्रकार के अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के संक्षिप्त विवरण' शब्दों को 'जिस व्यक्ति तथा टेलीफोन नंबर की ओर से वाणिज्यिक लेन-देन किया गया है, के विवरण सहित इस प्रकार के अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के संक्षिप्त विवरण के साथ' शब्दों से प्रतिस्थापित किया जाएगा;
(ख) उप-विनियम (11) के लिए, निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः—
"(11) उप-विनियम (8) के अंतर्गत जांच के उपरांत, यदि आरंभन एक्सेस प्रदाता को पता चलता है कि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण—

(क) ऐसे उपभोक्ता की ओर से भेजा गया है, जो प्राधिकरण के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं है, तो वह –

- (1) ऐसे उपभोक्ता को आवृटि सभी दूरसंचार संसाधन काट देगा; और
- (2) ऐसे उपभोक्ताओं के नाम विनियम 18 के अंतर्गत अनुरक्षित काली सूची में प्रविष्टि करेगा;

(ख) एक ही मोबाइल नंबर या विभिन्न नंबरों से एक ही व्यक्ति की ओर से अवांछित वाणिज्यिक लेन-देन किया गया है, तो वह –

- (1) खंड (क) में संदर्भित अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने वाले उपभोक्ता को छोड़कर, यदि खंड (ख) में संदर्भित टेलीफोन नंबर का उपभोक्ता या व्यक्ति या दोनों, उसके नेटवर्क से संबंधित हैं, तो ऐसे उपभोक्ता या व्यक्ति को इस प्रकार के संप्रेषण न भेजने का निर्देश देते हुए अलग-अलग नोटिस जारी करेगा; और
- (2) यदि ऐसे टेलीफोन नंबर एवं व्यक्ति विभिन्न सेवा प्रदाता से संबंधित हैं, तो संबंधित सेवा प्रदाता को ऐसे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का विवरण भेजेगा, जिसके द्वारा खंड (ख) में संदर्भित ऐसे टेलीफोन नंबर एवं व्यक्ति को इस प्रकार के संप्रेषण न भेजने का निर्देश देते हुए नोटिस जारी किया जाएगा :

बशर्ते कि एक विशेष तिथि को भेजे गए, एक ही तरह के अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण से संबंधित एक से अधिक शिकायत को, एक ही शिकायत माना जाएगा:

बशर्ते आगे यह भी कि खंड (ख) के उप-खंड (1) एवं (2) के अंतर्गत, उपभोक्ता को द्वितीय नोटिस दिए जाने के उपरांत भी, यदि ऐसे उपभोक्ता के विरुद्ध इस प्रकार की शिकायत प्राप्त होती है, तो सेवा प्रदाता द्वारा उस उपभोक्ता के दूरसंचार संसाधनों को काट दिया जाएगा:

बशर्ते यह भी कि कोई उपभोक्ता, जिसके दूरसंचार संसाधन काट दिए गए हैं, वह "दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण अधिनियम, 2012 (2012 का 1)" के उपबंधों के तहत आरंभन एक्सेस प्रदाता के पास शिकायत दर्ज करवा सकता है।

3. मूल विनियमों के विनियम 20 के उप-विनियम (2) के खंड (ण) के पश्चात, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा; नामतः :-

"(ङ) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, पिछले कैलेंडर माह के दौरान उपभोक्ताओं को थोक में उपलब्ध कराए गए सभी कनेक्शनों का व्यौरा, प्रत्येक माह के 15वें दिन तक प्राधिकरण को प्रस्तुत कराएगा। "

4. मूल विनियमों के विनियम 22 के उप-विनियम (1) के पश्चात, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

"(1 क) यदि प्राधिकरण पाता है कि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण, एक ऐसे उपभोक्ता द्वारा भेजा गया है, जो कि प्राधिकरण के पास टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं है, तो ऐसे उपभोक्ता का आरंभन एक्सेस प्रदाता, उसके लाइसेंस की निबंधन और शर्तों या अधिनियम या उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों या विनियमों या उसके तहत जारी किए गए आदेशों, या निदेशों में उल्लिखित शर्तों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, प्रति शिकायत के लिए पांच हजार रुपए से अनधिक की राशि का, जैसा कि प्राधिकरण आदेश द्वारा निर्देश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा :

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि एक्सेस प्रदाता को प्राधिकरण के ऐसे आदेश के विरुद्ध प्रतिवेदन करने के लिए उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए ।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन III/4/असाधारण/142/13]

टिप्पणी 1: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 1 दिसंबर, 2010 को प्रकाशित किया गया ।

टिप्पणी 2: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 14 दिसंबर, 2010 को प्रकाशित किया गया ।

टिप्पणी 3: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (दूसरा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 28 दिसंबर, 2010 को प्रकाशित किया गया ।

टिप्पणी 4: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (तीसरा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 31 जनवरी, 2011 को प्रकाशित किया गया ।

टिप्पणी 5: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (चौथा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 28 फरवरी, 2011 को प्रकाशित किया गया ।

टिप्पणी 6: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (पांचवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 18 मार्च, 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 7: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) पार्ट के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (छठवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 05 सितम्बर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 8: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (सातवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 25 अक्टूबर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 9: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (आठवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 01 नवम्बर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 10: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (नौवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 14 मई, 2012 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 11: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (दसवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 05 नवंबर, 2012 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 12: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (ग्यारहवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 24 मई, 2013 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 13: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (बारहवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 24 मई, 2013 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 14: व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार वाणिज्यिक सम्प्रेषण उपभोक्ता अधिमान (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 10) के उद्देश्यों एवं कारणों की व्याख्या दी गई है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

- वाणिज्यिक क्रियाकलापों को बढ़ावा देने के लिए, एसएमएस अथवा वॉयस कॉलों के रूप में किए जाने वाले अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) एक ऐसी परेशान करने वाली समस्या है, जिसका अनुभव दूरसंचार उपभोक्ताओं द्वारा व्यापक रूप से किया जाता है।
- वर्ष 2009-10 में भादूविप्रा ने अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण को नियंत्रित करने के लिए विनियामक तंत्र की समीक्षा की तथा 01.12.2010 को "दूरसंचार वाणिज्यिक सम्प्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010" जारी किए। ये विनियम निम्नलिखित उपबंध करते हैं:-
 - 10,000 रु. के एक मुश्त शुल्क का भुगतान करने के पश्चात्, टेलीमार्केटर का भादूविप्रा के साथ अनिवार्य पंजीकरण।
 - राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर (एनसीपीआर) में नम्बर दर्ज कर, प्रचारक संदेशों की प्राप्ति को रोकने के संबंध में उपभोक्ताओं को सक्षम बनाना।
 - टेलीमार्केटर द्वारा ऐसे उपभोक्ताओं को संदेश न भेजने की शर्त रखना, जिन्होंने राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में पंजीकरण कर, ऐसे संदेशों को प्राप्त न करने के विकल्प चुनाव किया हो।
 - राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में पंजीकृत उपभोक्ताओं को वाणिज्यिक संदेश भेजकर विनियम के उपबंधों का उल्लंघन करने वाले पंजीकृत टेलीमार्केटरों की धरोहर जमा राशि से कटौति करना।
- विनियमों के उपर्युक्त उपबंध की व्यवस्था, इस उद्देश्य से की गई थी कि यदि सभी टेलीमार्केटर अपने, आपको पंजीकृत कराते हैं तथा उपभोक्ता राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में पंजीकरण करवा कर, प्रचारक वाणिज्यिक संदेशों को प्राप्त न करने का विकल्प अपनाते हैं तो, अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण की यह समस्या नियंत्रित हो जाएगी, तथापि तत्पश्चात् घटनाक्रम इसके प्रतिकूल सिद्ध हुआ। जबकि कुछ टेलीमार्केटरों ने अपना पंजीकरण करवाया, वहीं अन्य ने अपना पंजीकरण न करवाते हुए टेलीमार्केटर के रूप में कार्य करना जारी रखा, अर्थात् अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) वाले अधिकांश टेलीमार्केटरों ने भादूविप्रा के विनियमों के दायरे से बाहर जाकर प्रचालन किया, उन्होंने सामान्य उपभोक्ता के रूप में अनेक सिम प्राप्त किए तथा यूसीसी के रूप में अन्य दूरसंचार उपभोक्ताओं को बड़े पैमाने पर कॉले की अथवा एसएमएस भेजे।
- अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) की समस्या व्याप्त थी, जिसके परिणामस्वरूप, उपभोक्ताओं द्वारा बड़ी संख्या में प्राप्त किए जाने वाले अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) के बारे में शिकायतें की जाने लगी। अलग-अलग समय पर, प्राधिकरण ने समस्या का निदान करने के लिए विनियमों तथा निदेशों के माध्यम से हस्तक्षेप कर, उपभोक्ताओं की चिंताओं का समाधान किया। प्राधिकरण द्वारा किए गए महत्वपूर्ण उपाय निम्न प्रकार हैं:-
 - अंतरराष्ट्रीय लटों के माध्यम से भेजे गए अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण:— यह पाया गया है कि बिना उचित हैडर अथवा टेलीफोन नम्बर के वाणिज्यिक संदेश, देश के बाहर स्थित सर्वरों के माध्यम से भेजे जा रहे थे। इस समस्या का समाधान करने के लिए भादूविप्रा द्वारा दिनांक 20.01.2012 को एक निदेश जारी किया गया था, जिसमें सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) तथा

आईएलडी प्रचालकों को इस प्रकार के हस्ताक्षरों वाले बहसंख्यक अंतरराष्ट्रीय एसएमएस को बंद करने का निदेश दिया गया था। इन उपायों के परिणामस्वरूप अंतरराष्ट्रीय रूटों के माध्यम से भेजे जा रहे एसएमएस पर काफी नियंत्रण हुआ है।

(2) प्रति सिम प्रति दिन एसएमएस की अधिकतम संख्या को सीमित करना :— क्योंकि अपंजीकृत टेलीमार्केटर, अनेक सिमों के माध्यम से प्रचुर मात्रा में संदेश भेज रहे थे, इसलिए प्राधिकरण ने 05 सितंबर, 2011 के विनियमों में एक संशोधन करके, प्रति सिम, प्रति दिन 100 एसएमएस से अधिक एसएमएस भेजने को प्रतिबंधित किया गया ताकि वे उपभोक्ता, जो भाद्रविप्रा के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं हैं, वे अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण के लिए सस्ते एसएमएस पैक या प्लानों का दुरुपयोग न करें। इस सीमा को प्रीपेड उपभोक्ताओं हेतु 200 एसएमएस प्रति दिन तथा पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं के लिए प्रति सिम प्रति माह 6000 एसएमएस कर दिया गया था ताकि उपभोक्ताओं की कुछ श्रेणियों की आवश्यकताओं की पूर्ति की जा सके। तथापि, माननीय उच्च न्यायालय दिल्ली में निर्णय को चुनौती दिए जाने पर, माननीय न्यायालय ने 13 जुलाई, 2012 के निर्णय के माध्यम से विनियम द्वारा लगाई गई सीमा को समाप्त कर दिया।

(3) प्रति सिम प्रति दिन 100 एसएमएस से अधिक एसएमएस भेजने पर आर्थिक अपरोधक लगाया जाना :— प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि एसएमएस के रूप में अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने के लिए सामान्य टेलीफोन का उपयोग करने के विरुद्ध एक आर्थिक अपरोधक होना चाहिए। तदनुसार, 05 नवम्बर, 2012 के एक संशोधन के माध्यम से विनियम में संशोधन किया गया, जिसके तहत टीएसपी को छूट प्राप्त दर पर प्रति दिन प्रति सिम 100 एसएमएस से अधिक एसएमएस नहीं भेजने की अनुमति देने का अधिदेश दिया गया। प्रति दिन प्रति सिम 100 एसएमएस से अधिक एसएमएस को कम से कम 50 पैसा प्रति एसएमएस की दर पर प्रभारित किया गया है।

(4) बड़े पैमाने पर एसएमएस भेजने के लिए हस्ताक्षर सत्यापन करने को अनिवार्य बनाना :— प्राधिकरण ने यह पाया है कि अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजने के लिए 'मॉडम फॉर्मिंग' का उपयोग कर रहे थे। 'मॉडम फॉर्मिंग' का अभिप्राय एकल मॉडम से अनेक एसएमएस भेजने हेतु बहु-सिम कार्डों को उपयोग करने की पद्धति है। तकनीकी रूप से एकल अक्षर या स्ट्रिंग अथवा भिन्न रूप (जिन्हें हस्ताक्षर कहते हैं) वाले बड़े पैमाने पर भेजे जाने वाले प्रचारक संदेशों की पहचान करना तथा उन्हें अवरुद्ध करना संभव है। प्राधिकरण ने 05 नवम्बर, 2012 के विनियमों में संशोधन के माध्यम से टीएसपी को एक तकनीकी समाधान तैयार करने का अधिदेश दिया ताकि उनके नेटवर्क पर किसी स्रोत या नम्बर से ऐसे एसएमएस की डिलीवरी को अवरुद्ध किया जाए।

(5) उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ाना तथा वाणिज्यिक एसएमएस भेजने के विरुद्ध उपभोक्ताओं से एक वचनपत्र प्राप्त करना :— उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देना तथा उपभोक्ताओं को अप्राधिकृत टेलीमार्केटिंग गतिविधियों में संलिप्त होने के विरुद्ध चेतावनी देने के लिए, 05 नवम्बर, 2012 के विनियमों में संशोधन के माध्यम से टीएसपी को उनके उपभोक्ताओं को प्रत्येक छह माह में एक एसएमएस भेजने का अधिदेश दिया गया है, जिसमें यह उल्लेख हो कि अगर वे प्राधिकरण के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं हैं तो, वे कोई वाणिज्यिक संप्रेषण न करें तथा वाणिज्यिक संदेश भेजे जाने के परिणामस्वरूप दूरसंचार संसाधनों को काट दिया जाएगा। टीएसपी को यह भी अधिदेशित किया गया है कि वे टेलीफोन कनेक्शन अथवा सिम उपलब्ध कराने के समय उपभोक्ता से एक वचनपत्र प्राप्त करेंगे कि क्रय किए जा रहे सिम को टेलीमार्केटर प्रयोजनों हेतु उपयोग नहीं किया जाएगा।

(6) उपभोक्ता के लिए शिकायत दर्ज करने को आसान बनाना :— 05 नवम्बर, 2012 के संशोधन के माध्यम से शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया सुगम बन गई है। अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण, एसएमएस के रूप में प्राप्त करने वाला उपभोक्ता 1909 पर शिकायत दर्ज कर सकता है, जो सभी टीएसपी के पास एक जैसा है। वे या तो 1909 पर कॉल कर सकते हैं या एसएमएस भेज सकते हैं। वे प्राप्त अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण एसएमएस के नम्बर व तिथि को एसएमएस के पीछे जोड़कर, एसएमएस द्वारा 1909 पर भी भेज सकते हैं।

(7) भाद्रविप्रा के साथ अपंजीकृत टेलीमार्केटिंग करने वाले उपभोक्ताओं का कनेक्शन काटना व उन्हें काली सूची में डालना :— विनियमों में किए गए 24 मई, 2013 के नवीनतम संशोधन, सभी टीएसपी को अधिदेशित करते हैं कि वे प्रथम शिकायत प्राप्त होने पर, उस टेलीफोन को काट दें, जिससे अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण भेजा गया हो। तत्पश्चात उस टेलीफोन उपभोक्ता का नाम व पता अन्य सभी सेवा प्रदाताओं के साथ सहभाजित किया जाएगा। कोई भी सेवा प्रदाता दो वर्ष तक, उस नाम व पते पर कोई दूरसंचार संसाधन उपलब्ध नहीं कराएगा।

5. जबकि प्राधिकरण के विनियामक हस्ताक्षेपों ने अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) की समस्या को कम तो कर दिया है, तथापि इस पर पूर्ण रूप से लगाम नहीं लग पाई है। समस्या यह है कि टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं हुए व्यक्तियों द्वारा लगातार भेजे जा रहे अवांछनीय वाणिज्यिक सम्प्रेषण (यूसीसी) (एसएमएस अथवा कॉलों) आम उपभोक्ता को परेशान और तंग कर रहे हैं। ऐसे व्यक्ति विशेष रूप से जानबूझकर 'आम उपभोक्ता' का छद्मरूप धारण कर लेते हैं, जबकि दूरसंचार संसाधनों को प्राप्त करने का उनका मूल उद्देश्य टेलीमार्केटिंग गतिविधियां चलाना ही होता है। ऐसे अनेक कारण हैं, जिनके चलते अपंजीकृत टेलीमार्केटर, आम उपभोक्ता का छद्मरूप धारण कर लेते हैं।

(1) पंजीकरण की लागत में बचत :— अपंजीकृत टेलीमार्केटर पंजीकरण शुल्क का भुगतान न करके लागत में बचत करते हैं। इसलिए अपंजीकृत बने रहना, लागत प्रभावी है।

(2) उच्च प्रचारक एसएमएस प्रभार :— पंजीकृत टेलीमार्केटरों द्वारा भेजने जाने वाले प्रत्येक प्रचारक संदेश के लिए प्रति एसएमएस 05 पैसे का अतिरिक्त प्रभार लगाया जाता है, अपंजीकृत बने रहने तथा आम उपभोक्ता का छद्मरूप धारण करके, इस अतिरिक्त लागत से बचा जा सकता है।

(3) एनसीपीआर के तहत पंजीकृत उपभोक्ताओं सहित बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं तक पहुंचः— पंजीकृत टेलीमार्केटरों को भादूविप्रा द्वारा निर्धारित अनुशासन का पालन करना होता है, जिसके तहत एनसीपीआर के अंतर्गत पंजीकृत उपभोक्ताओं तक पहुंच निषिद्ध होती है, जबकि अपंजीकृत टेलीमार्केटर पर कोई प्रतिबंध नहीं होता, जो किसी एक आम उपभोक्ता के रूप में एनसीपीआर के तहत पंजीकृत उन उपभोक्ताओं सहित किसी भी उपभोक्ता को एसएमएस भेजने या कॉल करने से बाधित करें। इस कारण से एनसीपीआर में पंजीकृत उपभोक्ताओं के लिए यूसीसी, एक बड़ी परेशानी तथा असुविधा है।

(4) अतिरिक्त राजस्व एकत्रित करने के लिए टीएसपी का प्रयास :— टीएसपी लगातार, ऐसे तरीकों की खोज करते रहते हैं, जिससे उनकी टॉपलाइन में सुधार तथा अतिरिक्त राजस्व एकत्रित किया जा सके। ऐसे अनेक टीएसपी हैं, जिनके नेटवर्क का कम उपयोग होता है अर्थात् उनके पास अतिरिक्त क्षमता मौजूद है। क्षमता उपयोग में वृद्धि करने के लिए टीएसपी के पास बड़े पैमाने पर एसएमएस भेजने के लिए विशेष प्रशुल्क वालचरों को सस्ते में बेचने का प्रोत्साहन होता है। इससे टीएसपी के राजस्व और नेटवर्क क्षमता उपयोग में वृद्धि होती है। अपंजीकृत टेलीमार्केटरों के लिए ऐसे सस्ते प्लानों की उपलब्धता, जिनके माध्यम से बड़े पैमाने पर एसएमएस भेजे जा सकते हैं, एक अतिरिक्त प्रोत्साहन का काम करते हैं।

(5) संगठनों द्वारा टेलीमार्केटरों के रूप में अपंजीकृत एजेंसियों की सेवाएं लेना :— वित्तीय संगठन (बैंक, बीमा एजेंसी, एनबीएफसी), बिल्डर तथा अन्य कंपनियां भी अपने (मूल नियोजनकर्ता) के व्यापार को बढ़ावा देने के लिए एजेंटों की सेवाएं लेती हैं। पंजीकृत टेलीमार्केटर के मुकाबले अपंजीकृत टेलीमार्केटर की सेवाएं मूल नियोजनकर्ताओं को कम लागत पर प्राप्त होती हैं। इसलिए प्राथमिकता अपंजीकृत टेलीमार्केटरों की सेवा प्राप्त करना ही होता है क्योंकि वे सस्ते में व्यापार को बढ़ावा देने वाली सेवाओं की पेशकश करते हैं।

6. उपर्युक्त कारणों के कारण, प्राधिकरण द्वारा जारी विनियमों तथा निदेशों का उल्लंघन करने की अभिवृत्ति है। चूंकि अपंजीकृत टेलीमार्केटर, प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए निदेशों तथा विनियमों का अनुपालन नहीं कर रहे हैं, इसलिए विनियामक तंत्र का अधिक कड़ा बनाया जाना आवश्यक हो जाता है ताकि न केवल अपंजीकृत टेलीमार्केटरों बल्कि टीएसपी तथा अपने व्यापार को बढ़ावा देने के लिए ऐसे टेलीमार्केटरों की सेवाएं लेने वाली कंपनियों की भी जिम्मेदारी तय की जा सके। यूसीसी की समस्या के लिए, यह सभी तीनों पक्ष जिम्मेदार हैं। टीएसपी, यह जानते हुए भी कि आकर्षक एसएमएस पैकेज उपलब्ध करवा कर तथा बड़े पैमाने पर /बहु-कनेक्शनों की अनुमति देकर, ऐसी गतिविधियों को बढ़ावा दे रहे हैं कि इनका उपयोग टेलीमार्केटिंग क्रियाकलापों के लिए किया जाएगा। ऐसा करके, वे दूरसंचार विभाग(लाइसेंसर) द्वारा जारी उपभोक्ता अर्जन प्रपत्र (सीएएफ) निदेशों का उल्लंघन कर रहे हैं। प्रस्तावित नया विनियम, ऐसे टीएसपी को भी अपने क्षेत्राधिकार के अधीन लाएगा, जो बड़े पैमाने पर यूसीसी संदेश भेजने के लिए मॉडम फर्मिंग के लिए बड़े पैमाने पर कनेक्शन उपलब्ध कराते हैं और साथ ही ऐसे संगठनों (मूल नियोजनकर्ताओं) को भी अपने क्षेत्राधिकार में लाएगा, जो अपने मूल नियोजनकर्ताओं के व्यापारिक हितों को बढ़ावा देने के लिए अपंजीकृत टेलीमार्केटर (एजेंट के रूप में) सेवाएं लेते हैं।

7. प्राधिकरण का यह मत है कि अगर उपभोक्ता अर्जन प्रपत्र में भरे गए नाम तथा पते के ब्लौरे तथा उसके द्वारा उपलब्ध कराए गए दस्तावेजों को, सेवा प्रदाता द्वारा सही रूप से सत्यापित किया जाता है, तो टेलीमार्केटरों के रूप में अपंजीकृत उपभोक्ताओं द्वारा यूसीसी हेतु नेटवर्क का दुरुपयोग किए जाने को नियन्त्रित किया जा सकता है। टीएसपी की लाइसेंस की शर्तों में यह अपेक्षित है कि वे यह सुनिश्चित करें कि नए उपभोक्ता को नामांकित करते हुए, उनके फ्रेंचाईजी/डीलर/एजेंट दूरसंचार विभाग द्वारा जारी निदेशों का पालन करें। उनके एजेंटों द्वारा की गई कोई भी चूंक या लापरवाही के लिए टीएसपी ही उत्तरदायी होंगे, इसलिए, प्राधिकरण का यह मत है कि टीएसपी अपने एजेंटों के कृत्यों तथा चूंक के लिए उत्तरदायी है। थोक में मोबाइल कनेक्शन लेने के लिए कनेक्शन सक्रियण से पूर्व उपभोक्ता के वास्तविक सत्यापन को अनिवार्य बनाया गया है। इसके अलावा टीएसपी द्वारा थोक एसएमएस उपयोगकर्ता के भवन का छह माह में कम से कम एक बार निरीक्षण किया जाना चाहिए और टीएसपी लाइसेंस की शर्तों के अनुसार, ऐसी सुविधाओं के वास्तविक उपयोग के बारे में स्वयं को सतुष्ट करना होगा। सिम को अप्राधिकृत क्रियाकलापों हेतु उपयोग से बचने के लिए, यह अनुदेश जारी किए गए हैं। यह टीएसपी का कर्तव्य तथा उत्तरदायित्व है कि वह यह सुनिश्चित करें कि उनके नेटवर्क चेन में इस प्रकार का दुरुपयोग न हो। प्राधिकरण का यह भी मत है कि यदि इन प्रक्रियाओं का अकात्य रूप में पालन किया जाए तो, प्राधिकरण के पास बिना पंजीकरण कराए उपभोक्ताओं द्वारा यूसीसी के लिए सेवा प्रदाताओं के नेटवर्क के दुरुपयोग को कम से कम किया जा सकता है।

8. तदनुसार, प्राधिकरण ने उपबंध किया है कि अगर शिकायत की जांच करने पर यह पाया जाता है कि यूसीसी को ऐसे उपभोक्ता द्वारा भेजा गया है, जो कि टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं है, तो ऐसा टीएसपी, प्रत्येक शिकायत के लिए वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान करने का भागी होगा।

9. टीएसपी द्वारा सीएएफ के साथ ही साथ पते व पहचान के साक्ष्य की उपयुक्त रूप से जांच करने हेतु प्रणाली का क्रियान्वयन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से टीएसपी को अधिदेशित किया है कि वे प्रत्येक माह की 15 तारीख तक पिछले माह प्रदान किए गए सभी थोक कनेक्शन की सूची, प्राधिकरण को उपलब्ध कराएं।

10. प्राधिकरण, यह नोट करके भी चित्तित है कि उपभोक्ताओं से प्राप्त होने वाली शिकायतों में से बड़ी संख्या, ऐसी कॉलों या संदेशों से जुड़ी हैं, जो बैंकों, बीमा कंपनियों, बिल्डरों आदि द्वारा भेजे गए या उनकी ओर से भेजे गए होते हैं, जो प्राधिकरण द्वारा बनाए गए विनियमों की पूर्ण अवहेलना करते हुए, अपने व्यापार को बढ़ावा देने के लिए अपंजीकृत टेलीमार्केटरों की सेवाएं ले रहे हैं। मूल नियोजनकर्ता होने के नाते, ये संगठन यूसीसी की समस्या का समाधान करने के लिए, प्राधिकरण द्वारा जारी विनियमों तथा निदेशों का पालन न करने के लिए समान रूप से उत्तरदायी हैं। यह सुनिश्चित करना, इन संगठनों (मूल नियोजनकर्ताओं) का उत्तरदायित्व है कि उनके व्यापार को बढ़ावा देने के लिए प्रत्यक्ष रूप से अथवा किसी मध्यस्थ द्वारा जिस टेलीमार्केटर (एजेंट) की सेवाएं ली गई हों, वह सभी नियमों तथा विनियमों का पालन करें तथा

यदि ऐसे संगठन (एजेंट) द्वारा इस उत्तरदायित्व में किसी प्रकार की चूक की जाती है, तो (मूल नियोजनकर्ताओं) को उनके एजेंटों द्वारा की गई चूक के कृत्यों के लिए उत्तरदायी ठहराया जाएगा। इसलिए इन कंपनियों को उत्तरदायी बनाने के उद्देश्य से, प्राधिकरण ने विनियमों में संशोधन करने का निर्णय लिया है ताकि अपंजीकृत टेलीमार्केटरों के माध्यम से टेलीमार्केटिंग में संलिप्त पाए जाने पर, ऐसे संगठनों के सभी दूरसंचार संसाधनों को काटने का उपबंध किया जा सके।

11. इन विनियमों तथा विनियमों में उपबंधित उपायों के माध्यम से जिन मुददों का समाधान किया जाना है, वे प्राधिकरण द्वारा 'दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 की समीक्षा' संबंधी परामर्श तथा 03 अगस्त, 2012 को जारी 'दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दसवां संशोधन) विनियम, 2012' के मसौदे के माध्यम से प्राधिकरण द्वारा आरंभ किए गए, परामर्श का परिणाम है। ये, टीसीसीसीपीआर, 2010 के 12वें संशोधन के क्रम में भी हैं, जो यूसीसी भेजने वाले टेलीमार्केटरों के विरुद्ध कार्रवाई करने का उपबंध करता है। यह संशोधन, उन संगठनों को भी अपने क्षेत्राधिकार में लाता है, जिनकी ओर से टेलीमार्केटिंग की जा रही है और साथ ही साथ ऐसे टीएसपी के दायित्व को निर्धारित करता है, जो उपभोक्ता के पहचान की पुष्टि किए बिना सिम कार्डों की बिक्री करते हैं।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 22nd August, 2013

THE TELECOM COMMERCIAL COMMUNICATIONS CUSTOMER PREFERENCE (THIRTEENTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2013 (10 OF 2013)

No. 311-27/2013-QoS.—In exercise of powers conferred by section 36, read with sub-clause(v) of clause (b) and clause (c) of sub-section (1), of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to further amend the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010), namely:—

1. (1) These regulations may be called the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Thirteenth Amendment) Regulations, 2013.

(2)(a) Except as otherwise provided in clause (b), these regulations shall come into force from the date of their publication in the official Gazette.

(b) Sub-regulation (4) and clause (b) of sub-regulation (11) of regulation 19 of these regulations shall come into force after 15 days from the date of their publication in the official Gazette.

2. In regulation 19 of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010) (hereinafter referred to as the principal regulations),—

(a) in sub-regulation (4), for the words "brief description of such unsolicited commercial communication" appearing after the words "the date and" and before the words "as specified in Schedule VI to these regulations", the words "brief description of such unsolicited commercial communication alongwith the details of the person on whose behalf and the telephone number on which the commercial transaction has been solicited" shall be substituted;

(b) for sub-regulation (11), the following sub-regulation shall be substituted, namely:—

"(11) If after investigation under sub-regulation (8), the originating Access Provider finds that the unsolicited commercial communication ----

(a) has originated from a subscriber who is not registered as a telemarketer with the Authority, it shall—

(i) disconnect all telecom resources allotted to such subscriber; and

- (ii) enter the name of such subscriber into the black list maintained under regulation 18;
- (b) has solicited commercial transaction on behalf of a person either on the same mobile number or a different telephone number, it shall, —
 - (i) if the subscriber of the telephone number or the person or both, referred to in clause (b), belongs to his network, issue notice separately to such subscriber or person, other than the subscriber making unsolicited commercial communications referred under clause (a), directing them to discontinue sending such communication; and
 - (ii) in case such telephone number and the person belongs to a different service provider, forward the details of such unsolicited commercial communication to that service provider who shall issue notice to the subscriber of such telephone number and to the person, referred to in clause (b), directing him to discontinue sending such communication:

Provided that more than one complaint, pertaining to similar unsolicited commercial communication, sent on a particular date, shall be treated as a single complaint:

Provided further that if, after the second notice to a subscriber under sub-clauses (i) and (ii) of clause (b), a complaint is received against such subscriber, the service provider shall disconnect all telecom resources of that subscriber:

Provided also that a subscriber, whose telecom resources have been disconnected, may file a complaint with the originating Access Provider under the provisions of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012)."

3. In regulation 20 of the principal regulations, in sub-regulation(2), after clause (o), the following clause shall be inserted, namely :—

“(p) every Access Provider shall submit to the Authority, by the 15th day of every month, the details of all bulk connections provided by it to the subscriber during the previous calendar month.”

4. In regulation 22 of the principal regulations, after sub-regulation (1), the following sub-regulation shall be inserted, namely :—

“(1A) -If the Authority finds that an unsolicited commercial communication has been sent by a subscriber who is not registered with the Authority as telemarketer, the originating Access Provider of such subscriber shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding five thousand rupees for every such complaint, as the Authority may, by order, direct:

Provided that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the Access Provider has been given a reasonable opportunity of representing against such order of the Authority.”

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./142/13]

Note1: The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 vide notification No. 305-17/2010-QoS dated 1st December, 2010.

Note 2: The principal regulations were amended vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 14th December, 2010.

Note 3: The principal regulations were further amended (second amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 28th December, 2010.

Note 4: The principal regulations were further amended (third amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 31st January, 2011.

Note 5: The principal regulations were further amended (fourth amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 28th February, 2011.

Note 6: The principal regulations were further amended (fifth amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 18th March, 2011.

Note 7: The principal regulations were further amended (Sixth amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) Pt. and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 05th September, 2011.

Note 8: The principal regulations were further amended (Seventh amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 25th October, 2011.

Note 9: The principal regulations were further amended (Eighth amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 1st November, 2011.

Note 10: The principal regulations were further amended (Ninth amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS(SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 14th May, 2012.

Note11: The principal regulations were further amended (Tenth amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS(SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 5th November, 2012.

Note12: The principal regulations were further amended (Eleventh amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS(SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 24th May, 2013.

Note 13: The principal regulations were further amended (Twelfth amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS(SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 24th May, 2013.

Note 14: The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of Telecom Commercial Communications Customer Preference (Thirteenth Amendment) Regulations, 2013 (10 of 2013).

EXPLANATORY MEMORANDUM

1. Unsolicited Commercial Communications (UCCs) in the form of SMSs or voice calls to promote commercial activity are a widespread irritant experienced by telecom customers.
2. In 2009-10, TRAI reviewed the regulatory framework for controlling UCCs and, on 1st December 2010, issued “The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010”. These regulations provided for :
 - a. Mandatory registration of telemarketers with TRAI after payment of a one-time fee of Rs 10,000/-;
 - b. Enabling consumers to block receiving of promotional messages by registering their number in the National Consumer Preference Register (NCPR);
 - c. Requiring telemarketers not to send messages to those customers who specifically elect not to receive such messages by registering in NCPR; and
 - d. Deduction from the security deposit of registered telemarketers who breach the provisions of the regulations by sending commercial messages to the customers registered in NCPR.
3. The aforesaid provisions were made in the regulations with the aim that if all telemarketers registered themselves with the Authority and the consumers electing not to receive promotional commercial messages register themselves in NCPR, the menace of UCCs would be controlled. However, subsequent events proved otherwise. Though some did register as telemarketers, many others chose to continue operating as telemarketers without registering themselves as such. That is, most of those sending UCCs, operated beyond the pale of TRAI’s regulations; they obtained multiple SIMs as “normal subscribers” and made calls or sent out messages (SMSs) in bulk as UCCs to other telecom subscribers.
4. The UCC menace persisted leading consumers to complain about the number of UCCs being received. At various points of time, the Authority has responded to consumers’ concerns by intervening through Regulations and Directions to curb the problem. The significant measures taken by the Authority are as under:
 - (i) *Stopping UCCs sent through international routes:* It was found that commercial messages without proper headers or telephone numbers were being sent through servers located outside the country. To address this problem, a direction dated 20th Jan. 2012 was issued by TRAI directing all Telecom Service Providers (TSPs) and ILD operators to block bulk international SMSs with similar signatures. On account of these measures, unsolicited SMSs sent through the international route were largely checked.
 - (ii) *Providing a ceiling on the number of SMSs per SIM per day:* Since unregistered telemarketers were sending messages in bulk through multiple SIMs the Authority, through an amendment to the regulations dated 5th Sept 2011, prohibited the sending of more than 100 SMS per day per SIM to prevent subscribers who were not registered as telemarketers with TRAI from misusing cheap SMS packs/plans for sending UCCs. This limit was raised to 200 SMS per day per SIM for prepaid customers and 6000 SMS per SIM per month for post-paid customers to accommodate the needs of certain category of subscribers. However, on being challenged, the Hon’ble High Court of Delhi through its decision dated 13th July 2012 quashed the limit imposed by the Authority.
 - (iii) *Economic deterrent to sending more than 100 SMSs per SIM per day:* The Authority decided that there should be a financial deterrent against using normal telephone connections for sending UCCs in the form of SMSs. Accordingly, the Regulation was revised and, through an amendment dated 5th Nov 2012, TSPs were mandated not to allow more than one hundred SMS per day per SIM at a concessional rate. All SMSs beyond one hundred SMS per day per SIM were to be charged at a rate not lower than 50 paise per SMS.
 - (iv) *Mandating signature verification of bulk SMSs:* The Authority found that the unregistered telemarketers were using ‘modem farming’ for sending unsolicited commercial messages. Modem farming refers to the practice of using multiple SIM

cards in a single modem to send multiple SMSs. It is technically possible to identify bulk promotional SMSs having similar characters or strings or variants (called 'signature') and block them. The Authority through an amendment to the regulations dated 5th Nov 2012, mandated TSPs to put in place technical solutions that restrict the delivery of such SMSs from any source or number over their network.

(v) *Enhancing consumer awareness and obtaining an undertaking from subscribers against sending commercial SMSs:* To increase consumer awareness and also to warn subscribers against indulging in unauthorised telemarketing activities, through the amendment to the regulations dated 5th Nov 2012, TSPs have been mandated to send SMSs to their subscribers every six months advising them not to send any commercial communications if they are not registered with the Authority as a telemarketer and that sending of commercial communication shall result in disconnection of telecom resources. TSPs have also been mandated that, at the time of providing a telephone connection (or SIM), they shall obtain an undertaking from the subscriber that the SIM purchased shall not be used for telemarketing purposes.

(vi) *Making it easy for consumers to file a complaint:*

The amendment of 5th Nov 2012 has simplified the procedure for filing of a complaint. Consumers receiving UCCs (as SMSs) can register a complaint on 1909 which is common across all TSPs. They can either make a call or send an SMS to 1909. They can also forward the SMS received to 1909 by appending the date and the number from which the UCC was received.

(vii) *Disconnection and blacklisting of subscribers who do telemarketing without registering themselves with TRAI:* The latest amendments to the Regulations dated the 24th May 2013 mandated all TSPs on receipt of the first complaint, to disconnect telephone numbers from which an UCC has originated. The name and address of that telephone subscriber shall then be shared with all other service providers. No service provider will provide any telecom resource in that name and address for a period of two years.

5. While the Authority's regulatory interventions have tempered the menace of UCCs, it has not altogether abated. The problem is that UCCs (SMSs or calls) from persons not registered as telemarketers continue to irritate and harass normal subscribers. Such individuals deliberately masquerade themselves as "normal subscribers" even though their primary purpose for obtaining telecom resources is for telemarketing activities. There are a number of reasons why the unregistered telemarketers mask themselves as "normal subscribers":

- i. *Savings in cost of registration:* The unregistered telemarketer saves costs by not paying the one time registration fee. It is, therefore, cheaper to remain unregistered.
- ii. *Higher promotional SMS charges:* There is an additional 5 paise per SMS for every promotional message sent by a registered telemarketer; this additional cost can be avoided by remaining unregistered and masquerading as a normal subscriber.
- iii. *Large outreach of potential customers including those registered under NCPR:* Registered telemarketers are obliged to abide by TRAI's regulatory discipline which proscribes outreach to customers registered with the NCPR; no such restriction hampers the unregistered telemarketer who, as an individual subscriber, can send SMSs or calls to any subscriber including those registered under NCPR. This is why the UCCs are a major irritant and inconvenience to subscribers registered with NCPR.
- iv. *TSPs' eagerness to garner additional revenues:* The TSPs are constantly looking for ways to improve their topline and garner additional revenues. There are many TSPs whose networks are underutilized viz. they have excess

capacity. To increase capacity use, TSPs have incentives to sell cheap special tariff vouchers for bulk SMS dispatch. This augments TSPs' revenues and network capacity use. The availability of cheap plans through which bulk SMSs can be sent is an added incentive for unregistered telemarketers.

- v. *Engagement of agencies not registered as telemarketers by organizations for marketing:* Organizations such as financial institutions (banks, insurance agencies, NBFCs), builders and other entities, acting as principals engage agents to promote their (the principal's) business. The cost to the principal of engaging an unregistered telemarketer is lower than that of engaging a registered telemarketer. Hence, the preference is to engage unregistered telemarketers precisely because they offer cheaper delivery of promotional services.
- 6. For the aforesaid reasons there is a tendency to flout the regulations and directions issued by the Authority. Since the unregistered telemarketers are not complying with the directions and regulations issued by the Authority, it has become necessary to make the regulatory framework more stringent, so that not only the unregistered telemarketer, but the TSPs and entities engaging such telemarketers to promote their business are held accountable. All three parties are responsible for the problem of UCC. The TSPs are encouraging such activities by providing attractive SMS packages and allowing bulk/multiple connections fully aware that these will be used for telemarketing activities. In so doing, they are breaching the Customer Acquisition Form (CAF) directives issued by the Department of Telecommunication (the licensor). The proposed new Regulation brings within their ambit the TSPs who provide bulk connections for 'modem farming' for sending of bulk UCC messages as also the organizations(principals) which engage unregistered telemarketers (as agents) for promoting the businesses interests of their principals
- 7. The Authority is of the view that if the details of the name and address filled by consumer in the Customer Acquisition Form and the documents furnished by him are properly verified by the service provider, the misuse of the service provider's network for UCC by subscribers not registered as telemarketer can be controlled. TSPs license condition requires that they should ensure that their franchisees/ dealers/agents follow the directions issued by DoT while enrolling a new subscriber. Any failure and negligence on the part of their agents is the responsibility of the TSPs and thus, the Authority is of the view that TSPs are liable for acts and omission of their agents. For bulk mobile connections, physical verification of the subscriber has been made mandatory before activation of the connection. Further, bulk user premises have to be inspected by the TSPs at least once in six months and the TSPs should satisfy themselves about the bonafide use of such facilities as per the license condition. These instructions have been issued to ensure that the misuse of the SIM for unauthorised activities is avoided. It is the duty and responsibility of the TSP to ensure that such misuse does not happen in their network chain. The Authority is of the view that if such procedures are scrupulously followed the misuse of the TSP's network by the customers for UCC without registering with the Authority can be minimised.
- 8. Accordingly, the Authority has prescribed that if, on verification of a complaint, it is found that the UCC has been sent by a subscriber who is not registered as a telemarketer, the TSPs shall be liable to pay a financial disincentive for each such complaint.
- 9. To ensure that the TSPs implement systems for proper checks of the CAFs together with the Proof of Address and Proof of Identity, the Authority has mandated TSPs to submit to the Authority by the 15th day of every month the list of all bulk connections provided during the preceding month.
- 10. The Authority has also noticed with concern that a large number of complaints received from consumers pertain to calls or messages originated by or on behalf of banks, insurance companies, builders etc. who are promoting their business by engaging unregistered telemarketers in total disregard of the regulations made by the Authority. These organisations, being the principal are equally responsible for the non-compliance of the regulations and directions issued by the Authority to address the problem of UCC. It is the responsibility of these organisations (the principals) to ensure that the telemarketer engaged by them (the agent) for promoting their business either directly or through an

intermediary follows all rules and regulations and if such organisation (the agent) fails in this responsibility, they (the principals) are to be held responsible for the acts and omissions of their agents. Hence, in order to make these entities accountable, the Authority has decided to amend the regulations to provide for disconnection of all telecom resources of such organisations if they are found to be engaged in telemarketing through unregistered telemarketers. The Authority is of the view that disconnection of the principal entity's telecom resources will act as a deterrent and inculcate a greater sense of responsibility in these organisations.

11. The issues sought to be addressed through these Regulations and the measures prescribed in these Regulations are a follow-up of the consultations undertaken by the Authority through the Consultation Paper "Review of The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010" and draft "The Telecom Commercial Communications Customer Preference (Tenth Amendment) Regulations, 2012" issued on 3rd August, 2012. They are also in continuation of the 12th amendment to the TCCPR 2010, which stipulates action against telemarketers who send UCC. This amendment brings within its ambit the organisations on whose behalf the telemarketing is being carried out as well as prescribes liability for TSPs who sell SIMs to subscribers without ostensibly verifying the credentials of the subscriber.